



جيفري بريستن بيزوس مؤسس أمازون AMAZON.COM

رقميون فيروا حياتنا

هذه المادة مختارة من كتابي (رقميون غيروا حياتنا)



ناصر بن محمد الزمل

رئيس التحرير

@nalzumal



amazon.com®



كثير من المستثمرين الكبار في قرية السيلكون.

وفي مدة امتدت بضعة أشهر التقى نحو 60 مستثمراً لدعم مشروعه، وفي الوقت نفسه، كان يعمل على توظيف مبرمجين من أجل تصميم موقع وإنهاء تفاصيل شركته المثيرة للجدل. «كان أصعب مما توقعنا» بهذه العبارة يصف بيزوس إقناع كل شخص باستثمار 50 ألف دولار في أمازون. كوم AMAZON.COM. كان فهم المستثمرين وإيمانهم بإمكانيات الإنترنت ضعيفاً، لدرجة التشكيك في نجاح مشروع مثل أمازون. وقد سمع بيزوس كثيراً من التعليقات المعتادة من أشخاص سليمي النية لا يأمنون بالخطة التجارية ابتداءً، وكانوا يعتقدون بأنها لن تنجح. ومن العبارات التي يتذكرونها في أثناء زيارته للمستثمرين: «ما السبب الذي يدفع الزبائن إلى شراء الكتب من الإنترنت؟» «إذا نجحت خطتك، ستجد أنك في حاجة إلى مستودع بحجم مكتبة الكونغرس». وباستفادة من بحث أجراه جون كوارترمان، الذي يُعدّ من رواد البحث عن بيانات تتعلق بالشبكة العنكبوتية، قال بيزوس للمستثمرين لديه: إن الشبكة تنمو بنسبة 2300 في المئة سنوياً، وإن الخطة التجارية التي أرادها أن تغطي جميع أرجاء البلاد كانت تقترض وجود شركة للبيع بالتجزئة على الشبكة تركز على بيع الكتب - «متجر إلكتروني لبيع الكتب يضم أكثر من عشرة أضعاف التشكيلة التي يمكن أن توجد في أكبر المتاجر التقليدية». وشرح لهم أن في نيته بناء شيء فريد على الشبكة لا يمكن تكراره في العالم المادي. وهذه النقطة درس للمستثمرين وغيرهم: «اطلع، واتقد من البيانات الموجودة في الإنترنت والصحف والمجلات فيما يخص مجالك، وذلك يدعم فرصة نجاح مشروع، ويعطي ثقة في نفسك».

وفي تشرين الثاني/نوفمبر 1994، بدأ بيزوس مشروعه من جراج صغير في منزله، مستخدماً جهاز كمبيوتر ومنضدة، ولا تسانده سوى زوجته ومجموعة صغيرة من أصدقائه. عمل بيزوس معهم على تصميم موقعه الإلكتروني وربطه بقواعد بيانات موزعي الكتب، ثم أطلق عليه اسم (أمازون) AMAZON.COM تيمناً باسم أكبر أنهار العالم الذي يغذي بخيراته أمريكا الجنوبية. وقبل افتتاح الموقع طلب من 300 من أصدقائه تجربته، ثم طلب منهم الترويج له وسط معارفهم وجيرانهم.

وفي تموز/يوليو 1995، افتتح بيزوس موقع (أمازون) الذي غير وجه التجارة في العالم، وحول كل عملية التسوق التقليدي إلى تجارة إلكترونية واسعة النطاق. حقق بيزوس نجاحاً باهراً منذ اليوم الأول لمشروعه، ووصلته خلال أسابيع قليلة طلبات شراء تتعدى 20 ألف دولار. وبنهاية عام 1999، صار موقع AMAZON.COM شركة يتعدى رأس مالها المليارات، وتبيع أكثر من 3 ملايين كتاب، وتشعبت شبكتها التسويقية إلى أقصى حد. وعاماً وراء عام لم تعد شركة (أمازون) تقتصر على بيع الكتب، بل توسعت لتلبي طلبات الملابس والإكسسوارات والألعاب وأجهزة الكمبيوتر والمعدات الرياضية والعلمية، بل حتى الأدوية والحيوانات وأسطوانات الموسيقى والأفلام. هذا غير إنشاء محركات البحث الداعمة للتجارة الإلكترونية، وإحداث ثورة تكنولوجية جديدة بطرح جهاز قراءة الكتب الإلكترونية (كيندل).

بدأ المستثمرون يدركون أن بيزوس خطط للمستقبل باقتدار. وقد أقتنعهم أن بإمكان التقنية الحديثة وصل المواقع بقاعدة بيانات ديناميكية، تتيح القيام بتخصيص الخدمة بحسب ميول الزبون، فمثلاً اقترح خدمة تعمل على إبراز المنتجات للمسوق اعتماداً على مشترياته السابقة، وتخزن بياناته التي قام بإدخالها في المرة الأولى مثل عنوانه ورقم بطاقة الائتمان الخاصة به، وقد أسهمت هذه الخدمة في شهرة موقع أمازون عند إطلاقها عام 2000.

وما يثير العجب حقاً، أنه بعد مرور سنة من تأسيس أمازون. كوم، AMAZON.COM بدأ المستثمرون بالأصطفاف خارج مكتب بيزوس، وكانت شركة (كلاي ر بيركنز كوفيلد أند بايرز) ذات الأسهم العالية الثمن من بين أولئك الذين استثمروا 8 ملايين دولار في الشركة، وهو ما أعدها على زيادة أرباحها بعدما كان بيزوس يلاقي الصعوبات لإقناع المستثمرين بنجاح فكرته.

جيف بيزوس من رجال الأعمال الذين لا يعيرون أي اهتمام للإعلانات الترويجية في التلفاز؛ وذلك اقتناعه بأن استخدام الإعلانات التلفزيونية يبني سمعة الشركة بالاستناد إلى ما تقوله الشركة عن نفسها، وليس ما يقوله الزبائن أنفسهم.

يقول بيزوس: «إذا كان ثمة أمر اكتشفناه، فهو أن زبائن الإنترنت يتمنون بصفات أقوى. وإذا كان في وسعنا إسعاد

الزبائن، يكون في مقدورهم الترويج لنا وإخبار خمسة آلاف آخرين عن تجربتهم عبر مجموعات الأخبار NEWS GROUPS مثلاً وغيرها. وبالمثل إذا شعر الزبائن بالسخط منا، ولو كنا نعي في العالم القديم لكان في مقدورهم إخبار القليل من أصدقائهم عن تجربتهم السيئة معنا. لكن في عالمنا الحاضر بات في مقدورهم أيضاً إخبار خمسة آلاف شخص عن مدى سوء معاملتنا».

يُعدّ جيف بيزوس مديراً تنفيذياً منقطع النظير، استطاع أن يفرض نوعاً جديداً من التجارة، وإذا حللنا تجربته للاستفادة منها، فسنجد أن سياسته اعتمدت على تقديم أفضل سعر وأفضل خدمة وأفضل خيارات ممكنة إلى العميل. ليس هذا وحسب، بل وفّر خدمات إضافية، فهو ينصحك بشراء أشياء أخرى، ويطلعك على ما اشتراه غيرك مع الكتاب الذي تبحث عنه، ويبيع الكتب المستعملة، ويقدم عروضاً سعرية مميزة إذا اشترت أكثر من كتاب، ويتابع خياراتك في الكتب ليقتراح عليك عناوين أعجبت غيرك من القراء، وهو بذلك يعمل بالشعار الذي تبناه: «اعرف ما يريده العميل، ووفره له قبل أن يعرف أنه في حاجة إليه».

سنة 1998 و 1999 أوشك موقع أمازون أن يفلس، ولم يبدأ الموقع في تحقيق الأرباح إلا مع بداية سنة 2002. أي إنه كان يخسر، أو يدفع رأس المال بالكامل طوال سبع سنوات منذ إنشائه.

الموقع حاصل على جائزة أفضل شركة أمريكية تهتم بعملائها من جمعية الحفاظ على حقوق المستهلك بأمريكا. ويقول جيف: إن هذا الأمر هو ما كان يؤول بنا إلى الخسائر في السنوات الماضية، فلقد كنا ومازلنا نقدم تعويضات مباشرة لعملائنا الذين لا تصل إليهم طلباتهم مثلاً لأي سبب كان. إضافة إلى طاقم خدمة العملاء المكون من كثير من الموظفين للرد على الأسئلة والاستفسارات بأسرع ما يمكن وبإفادة تامة ومفصلة.

تقدر ثروة جيف بيزوس الآن ب 4.85 مليار دولار = قرابة 18 مليار ريال. ويجيء في المرتبة الثالثة بوصفه أغنى ثلاثة أشخاص في العالم استطاعوا أن يكتفوا بالإنترنت دخلاً لهم.